



PARTICIPACIÓN FAMILIAR EN LUDOTECAS COMO INDICADOR DE CALIDAD. ESTUDIO DE MAPEO SISTEMÁTICO

Family participation in playgrounds as an indicator of quality. Systematic mapping study

EVA LÓPEZ-PEREA¹, MARÍA DIEZ-OJEDA¹, NATALIA OLLORA-TRIANA², NURIA ALONSO-
ALCALDE¹

¹Universidad de Burgos, España

²Universidad de La Rioja, España

KEYWORDS

*Toy libraries
Quality
Participation
Game
Family*

ABSTRACT

In this research, an analysis of the regional and local regulations and protocols of the toy libraries belonging to the autonomous community of Castilla y León (Spain) is carried out during the years 2017-2022. Part of the systematic mapping design of regulations with the following inclusion criterion "localities with more than 5000 inhabitants of the Castilian-Leonese community" because it is understood that these have economic resources to maintain these socio-community services over time. The documents between the years 2017 and 2022 are studied with the intention of analyzing the evolution of the toy libraries in Castilla y León.

PALABRAS CLAVE

*Ludotecas
Calidad
Participación
Juego
Familia*

RESUMEN

En esta investigación se realiza un análisis de las normativas y protocolos autonómicos y locales de las ludotecas pertenecientes a la Comunidad Autónoma de Castilla y León (España) durante los años 2017-2022. Parte de un diseño de mapeo sistemático de normativas con el siguiente criterio de inclusión "localidades de más de 5000 habitantes de la comunidad castellano-leonesa" por entender que estas poseen recursos económicos para mantener en el tiempo estos servicios sociocomunitarios. Se estudian los documentos entre los años 2017 y 2022 con la intención de analizar la evolución de las ludotecas en Castilla y León.

Recibido: 03/ 08 / 2022

Aceptado: 18/ 10 / 2022

1. Introducción

1.1. El juego familiar

Hace décadas que los denominados “tiempos libres” han incrementado su protagonismo en la vida cotidiana de aquellos individuos que pertenecen a sociedades avanzadas. Hay que tener en cuenta que el tiempo de ocio constituye una oportunidad para activar y desarrollar las facultades de la experiencia humana, y con ellas situarnos ante un amplio y diversificado conjunto de iniciativas que van más allá de la simple ocupación de un “tiempo excedente”, de “un tiempo de descanso” (Caride, 2014).

En la actualidad y frente a aquellas ideas que son más convencionales en relación al ocio y el tiempo libre, cada vez están adquiriendo una mayor fuerza y relevancia aquellas concepciones que tienen que ver con la implicación en la actividad desde la infancia hasta la vejez, como experiencias y vivencias que son necesarias para un desarrollo libre y satisfactorio de la persona.

En la infancia, tanto el tiempo libre como el ocio están circunscritos al hogar familiar, concretamente van a estar condicionados por las decisiones que toman los padres teniendo estos una responsabilidad decisiva en la ocupación del tiempo de sus hijos (Caride et al., 2012). Tanto es así que aproximadamente dos terceras partes de las actividades de ocio que desarrollan e interesan a las personas, fueron iniciadas en el contexto familiar, esto ocurre especialmente con los deportes y con ciertas prácticas culturales (aficiones artísticas, musicales, lecturas...). Además, parece existir una correlación entre las maneras en que los padres y madres viven su ocio y las pautas que adoptan sus hijos, al menos en las orientaciones y tendencias más genéricas (Valdemoros et al., 2014).

Una de las actividades realizadas con mayor frecuencia dentro del ámbito familiar es el juego. A través de éste se puede obtener gran cantidad de información sobre la dinámica familiar, por ejemplo: cómo es realmente cada miembro de la familia, qué hacen para disfrutar y divertirse o qué capacidades tienen para inventar y buscar opciones creativas ante los problemas.

Los padres son un referente para sus hijos, y a través de ellos comienzan a llenar su vida de contenido. Los niños, a partir de nuevas propuestas, van desarrollando nuevas acciones que cada vez van a ser más complejas. Se trata de un proceso continuo que facilita la interpretación y la comprensión de la evolución de los diferentes miembros de la familia. En dicho proceso, los padres pueden generar nuevos espacios y propuestas que acompañen el desarrollo de los hijos, con el fin de ayudarles a que sean artífices y protagonistas de su propio crecimiento. Juegan porque es bueno para los niños, ya que la familia es el trampolín al mundo de los juegos y del aprendizaje.

El proceso del juego demanda que padres e hijos inviertan tiempo juntos. Además, a través de éste, se recupera energía, se relajan tensiones, se potencia la risa y la desinhibición, y se favorece la expresión de algunas emociones cuya exteriorización no está permitida en otros momentos vitales.

El acto de jugar es el mejor medio que se tiene para mostrarse a los demás sin máscaras, constituyendo una gran oportunidad para ser uno mismo.

La distribución y la organización del tiempo se convierte en una tarea muy importante y a la vez complicada, pues hay que tener en cuenta que el uso que padres e hijos hagan de su tiempo libre va a incidir directamente sobre la educación, el desarrollo y la formación de la personalidad de los hijos.

Las relaciones entre padres e hijos son actualmente más horizontales y menos jerárquicas que en décadas anteriores, sin embargo, siguen siendo los padres los encargados de guiar y determinar los pasos familiares.

La expresión del afecto, del cariño, del malestar, en definitiva, la demostración de las emociones dentro del núcleo familiar si se sustentan sobre una buena comunicación, son síntoma de un cálido clima familiar.

Es en este contexto en el que el juego se convierte en un excelente aliado para mantener una comunicación positiva entre los miembros de la familia. A lo largo de todos estos años muchos son los estudios que han demostrado su validez como actividad natural y propia de la infancia (Henricks, 2008; Loizos, 1967; Martínez, 1993; Perinat, 1980) y como actividad didáctica al servicio del aprendizaje y el desarrollo del niño (Frost et al., 2008; Garfella, 1997; Linaza, 2013; Paredes, 2002), convirtiéndose, por lo tanto, en una de las mejores acciones para realizar en familia.

El juego se convierte en el escenario perfecto para expresar los sentimientos de cada miembro de la familia, manifestando las emociones, fomentando los canales de comunicación y convirtiéndose en el principal enemigo del “me aburro” (Fundación Crecer Jugando, 1997).

En este contexto los padres se convierten en catalizadores que facilitan la actividad lúdica y enseñan a jugar a sus hijos (Valdemoros et al., 2014). Por este motivo, es preciso que el juego sea considerado como una actividad más, que ha de ser practicada por todos sus miembros, tanto por parte de los hijos como por la de los padres; de esta manera se conseguirá que éste se convierta en un acto cotidiano normalizado dentro del contexto familiar.

1.2. Las ludotecas espacios potenciadores del juego familiar

En el actual contexto sociocultural los espacios lúdicos especializados, como son las ludotecas, constituyen un recurso esencial para promover este tipo de procesos familiares en donde la participación se convierte en el eje vertebrador de las relaciones familiares. Por esta razón es necesario promover la participación activa de la familia en servicios de esta naturaleza.

La idea de la participación de la familia en la gestión de las ludotecas no resulta novedosa, sino que es algo que se viene implementando desde hace varios, aunque con diversos matices. Hay países en los que aunque esta iniciativa no esté “institucionalizada oficialmente”, muchas ludotecas lo han puesto en práctica, como es el caso de Lekotec, Toy library, etc; por lo tanto se ha producido un cambio muy importante, y es que las familias han pasado de desempeñar un rol de meros clientes de las ludotecas y consumidores de la educación que a sus hijos ofrecen estos espacios, a ser agentes comprometidos que colaboran activamente en los proyectos socioeducativos y en el funcionamiento organizativo de estos recursos.

Junto a ese cambio de concepción se impone así mismo la tarea de construir entre todos una cultura participativa. Para ello es necesario iniciar un proceso que tenga en la comunicación una de sus principales vías para establecer una relación de confianza mutua, que lleve a la colaboración efectiva entre padres y ludotecarios.

Si bien las ludotecas están puestas al servicio de los niños, es un error pensar que los programas de las ludotecas son un servicio exclusivo para éstos (Accent, 1996). Es con los miembros de la familia donde el niño inicia un proceso abierto, flexible, comunicativo, con una naturaleza lúdica, donde el menor emprende la construcción de su propia identidad, así como la identidad social (Berg, 1999). Jugar es un hábito que se aprende con la experiencia, siendo sorprendente las capacidades que se desarrollan a medida que se ponen en práctica. A través del juego, el niño permite saber cómo son las relaciones que se dan en su familia, y es a través de este mismo medio como se puede trabajar con los padres. Por este motivo, es importante desarrollar normativas que contemplen a los padres como agentes activos, facilitándoles la implicación en los programas diseñados y llevados a cabo desde y en las ludotecas, que inviten a las familias a potenciar el desarrollo del niño a través del juego. Las normativas que ofrezcan unos niveles deseables de satisfacción de los usuarios de las ludotecas (niños-familias), deben señalar qué resultados deberían esperarse y qué proyectos o actividades son claves para alcanzarlos.

Las normativas de las ludotecas van cambiando con el tiempo como respuesta a las necesidades que se producen en las comunidades donde se encuentran integradas, por ello, y siguiendo el contenido de los Objetivos del Milenio (2015), es necesario promover servicios, prácticas, organizaciones y políticas fiables, imprescindibles para construir sociedades resistentes, inclusivas, participativas y abiertas, teniendo presente en todo momento los continuos cambios demográficos que se están produciendo y, por consiguiente, la modificación de los contextos comunitarios. Por este motivo determinadas comunidades autónomas, como es el caso de Galicia (Decreto 354, 2003) y Cataluña (Decreto 94, 2009), desarrollaron normativas a través de las cuáles pretenden regular el funcionamiento de estos espacios lúdicos y socioeducativos, así como la participación de los padres en la organización y gestión de las actividades lúdicas de sus hijos. Estos dos decretos autonómicos fijarían la base para sustentar las futuras normas que regulan estos espacios. Aunque se reconocieron las condiciones sociales, económicas, materiales, y los niveles de desarrollo normativo, estas han variado en el tiempo, por lo que se pueden llegar a establecer unos requisitos básicos aplicables a las circunstancias locales de cada ludoteca.

En el caso de Castilla y León, la Ley de Medidas de Apoyo a las Familias define en su artículo 28 a las ludotecas como “los centros dirigidos a niñas y niños de 2 a 14 años, o menores de 2 años acompañados, que tengan por objeto la realización de actividades lúdicas, favorecedoras del desarrollo mental, psicomotor, afectivo y sensorial de los mismos” (Ley 1, 2007). Como se puede apreciar se trata de una breve definición en la cual se obvia el importante papel que pueden desempeñar los padres, así como los beneficios que el juego aporta a la dinámica familiar.

Este tipo de normativas suelen abarcar aspectos referidos a la edad de los usuarios (niños y jóvenes), los materiales, los espacios, los horarios, la accesibilidad, las tasas, y, en algunos casos, el personal. Estos criterios son ampliamente aceptados por los técnicos y representantes políticos locales, pero es preciso destacar, que dejan a un lado la participación de los padres en estos espacios educativos.

No obstante, la existencia de un marco jurídico y la valoración de la participación como una finalidad social y educativa, no se traducen automáticamente en realidades concretas.

1.3. La participación familiar como indicador de calidad en las ludotecas

La calidad de las organizaciones sociales se presenta como un término multidimensional que puede tener diferentes acepciones tanto en función del tiempo como en función de quién lo utilice, pues implica un juicio de valor individual y colectivo.

La naturaleza intangible de las organizaciones sociales, en combinación con un mercado cada vez más dinámico y exigente, ha originado la necesidad de dirigir todos los esfuerzos en el estudio de la calidad de las mismas, así como en su medición y aseguramiento. En relación con la misión y visión de cualquier organización social nace la necesidad de medir el desempeño de los servicios que ofrece al ciudadano, es decir, es necesario saber cuál

es el nivel de calidad de los servicios ofertados y cuáles son los factores que más influyen en ella. Por otra parte, las entidades acreditadoras o promotoras exigen medir la calidad del servicio que brindan para así respaldar la supervivencia de la organización. Por ello, es necesario identificar los atributos de la calidad de los servicios y crear instrumentos que permitan obtener información respecto al desempeño de la calidad.

Las ludotecas se sitúan en entornos cada vez más competitivos y actualmente se encuentran en plena expansión, adoptando distintas formas y desarrollando diversos mecanismos para afrontar los retos generados por los vertiginosos cambios que se originan y que afectan a los individuos en las diferentes dimensiones de su vida.

La gestión de calidad en las organizaciones sociales, como es el caso de las ludotecas, se apoya en un conjunto de factores críticos como son: el liderazgo, la planificación de la calidad, la gestión de los recursos humanos, la gestión de los procesos, la participación de los usuarios en los servicios y la mejora continua (Del Río y Martínez, 2007). Pero cuando hablamos de calidad en este tipo de instituciones socioeducativas, se deben tener presentes las influencias que determinan el servicio que se ofrece, y que se configuran sobre dos macroelementos básicos: las expectativas y las percepciones. Así, el concepto de calidad de las ludotecas reconoce dos tendencias: la calidad objetiva y la calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor y la calidad subjetiva en la del consumidor (Duque, 2005). La calidad percibida de los servicios, por tanto, es subjetiva, ya que supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto, y tiene una característica multidimensional (Duque, 2005). En este sentido, la calidad percibida de estas organizaciones es más compleja de evaluar que las de los productos, aunque éstas pueden variar con mayor frecuencia de un usuario a otro. Por consiguiente, podemos afirmar que la calidad de los servicios es un concepto escurridizo y abstracto, difícil de definir y medir (Colmenares y Saavedra 2007).

Como resultado de esta realidad, la gestión de la calidad de este servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria, y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y mejorarla.

1.3.1. Principios normativos facilitadores de los procesos de participación familiar

El desarrollo de los principios normativos inspirados en la Norma ONG2015 (ICONG,2015), surge ante la necesidad de disponer de una normativa que facilite y regule el funcionamiento de las instituciones sociales (como pueden ser las ludotecas), con el fin de que contribuyan significativamente a la mejora constante de la eficacia y la eficiencia de éstas y, en consecuencia, a su aproximación a la excelencia a la hora de desarrollar sus proyectos y cumplir sus fines.

Estas normas deben contribuir a que estas instituciones socioeducativas cada vez más:

- Orienten su actuación a la satisfacción de los destinatarios finales de su misión, proporcionándoles apoyo, actividades, proyectos y servicios de calidad.
- Desarrollen su capacidad de aprendizaje.
- Incrementen la seguridad, la salud y la satisfacción laboral.
- Alcanzen más legitimación social, desde una gestión ética y transparente.
- Innoven y mejoren permanentemente.

Estos principios son, junto con la orientación metodológica, la referencia básica a la hora de desarrollar los distintos requisitos de calidad. Por consiguiente, las actuaciones deben estar basadas en los principios inspiradores de la Norma ONG2015 (ICONG,2015) que se presentan a continuación:

Tabla 1. Principios inspiradores de la Norma ONG2015 (ICONG, 2015)

Principios orientados a las personas	Principios centrados en la organización	Principios orientados hacia la sociedad
Dignidad humana	Orientación a las partes interesadas	Solidaridad
Defensa de derechos	Valor del voluntariado	Confianza
Orientación a cada persona	Participación	Transparencia
	Profesionalidad	Rendición de cuentas
	Eficacia y eficiencia	Compromiso democrático
	Mejora continua	Apertura e implicación social
	Gestión orientada a la misión	

Fuente: Elaboración propia.

Se puede hablar del carácter multidimensional y multinivel de la calidad del servicio y de la complejidad de las actitudes del consumidor como elementos determinantes del juicio de valoración. En este sentido, existen factores universales y específicos para cada tipo de servicio analizado. Del mismo modo, se pueden considerar

evaluaciones globales del servicio o de una de sus dependencias, lo relevante está en el juicio que el usuario hará tras la prestación del servicio, así como la evaluación de los elementos que conforman e integran el proceso de producción del mismo. La percepción del usuario es, por tanto, global, particular y circunstancial. La generación de escalas de medición, dentro de este contexto, estará supeditada al establecimiento claro del concepto a medir (variables), considerando los elementos y aspectos particulares del caso a evaluar y la precisa validación de los instrumentos de medida.

Es necesario mencionar que los modelos de evaluación estudiados ofrecen los elementos óptimos y necesarios para definir los principios de la calidad de los procesos de participación familiar en ludotecas, en los cuales se posicionan autores como Álvarez (1998), Ayensa (2010), Güiteras (2012), Martín (2001) y Segovia (2015), y que son formulados del siguiente modo:

- El cliente es lo fundamental, por lo que satisfacer al cliente (niños, familias y comunidad) es lo más importante. Es preciso que las necesidades y expectativas de los usuarios, como principales beneficiarios de los proyectos, programas y actividades, sean cubiertas. Esto significa anticiparse a las demandas futuras del usuario, asumiendo riesgos y desarrollando sistemas innovadores de aprendizaje y desarrollo que posibiliten la potencialización de habilidades y competencias que los beneficiarios del servicio nunca hubieran pensado necesitar. Por otra parte, el personal (ludotecarios) ha de sentirse satisfecho con su tarea diaria, y ser considerado un motor de avance dentro de la organización.
- La gestión de la calidad se debe establecer sobre el desarrollo de un proceso continuo y permanente. Los programas de mejora continua son preferibles a las soluciones rápidas. La calidad implica compartir responsabilidades con todos los implicados, favoreciendo la creación de una comunidad de aprendizaje profesional que estará constituida por un grupo de personas que compartirán motivación y visión, que se apoyarán mutuamente y trabajarán unidas, que tratarán de buscar maneras de actuación dentro y fuera de su comunidad inmediata, que cuestionarán su propia práctica con la intención de mejorarla y que aprenderán juntas.
- La toma de decisiones se produce como consecuencia de datos y evidencias, no sobre suposiciones y opiniones. Se trata de procesos de actuación sistemáticos y estructurados, basados en información de muy diferente naturaleza, obtenida a través del empleo de instrumentos de recogida de datos como las entrevistas, los cuestionarios, estadísticas oficiales, grupos de discusión, etc. Es fundamental recoger los datos con precisión y analizarlos cuidadosamente, convirtiéndolos en información útil para la toma de decisiones. Todas las cuestiones que se planteen han de basarse en hechos, y considerarse en función de cómo y en qué medida pueden añadir valor a la organización.
- El objetivo es proponer soluciones, y no sólo señalar problemas o deficiencias. A través de la evaluación se pretenden detectar los puntos débiles y fuertes del servicio generando propuestas que den una solución efectiva y eficaz a aquellas desviaciones que se produzcan con el fin de prevenir las dificultades posteriores que puedan surgir. La calidad exige un esfuerzo de mejora continua, y esto supone que los procesos deben ser eficientes y flexibles. Deben ir mejorando continuamente, modificando, añadiendo, eliminando o redefiniendo los procedimientos y actividades, siempre con el objetivo de aportar mayor valor para el usuario.

Por lo tanto, la calidad en las ludotecas, depende básicamente de las personas, luego es fundamental la colaboración, el trabajo en equipo, la participación, el compromiso, la implicación voluntaria, la formación del personal, el desarrollo y crecimiento de todos los agentes implicados, como son la familia, los niños, los profesionales, así como el conjunto de agentes sociales existentes en la comunidad.

2. Metodología de investigación

El estudio se ha realizado mediante el análisis de los reglamentos reguladores de diferentes ludotecas desde el año 2017 hasta el 2021. El proceso básico ha consistido en recopilar datos similares en el marco de la participación familiar en las ludotecas para interpretarlos de manera uniforme. El análisis de contenido es un marco científico que permite un análisis sistemático de escritos, orales y otras fuentes (Krippendorff, 2018). Para conocer la articulación de estos servicios se examinaron los reglamentos municipales de las localidades castellano-leonesas de más de 5000 habitantes en dos momentos diferentes.

2.1. Selección de la base de datos y diseño de la estrategia de búsqueda

Tras el estudio de la cuestión, fue necesario identificar y seleccionar a aquellas localidades pertenecientes a la comunidad autónoma de Castilla y León cuyo número de habitantes fuera superior a los 5.000, al entender que estos municipios podían mantener con recursos públicos, servicios de esta naturaleza de forma continuada en el tiempo. Para obtener los datos con los que se trabajó, se consultó la web del Instituto Nacional de Estadística. En junio del 2017 se elaboró el primer fichero con los datos necesarios (existencia de ludoteca municipal, reglamento, participación familiar...). Cinco años después y tras la pandemia en mayo del 2022 se volvió a revisar

la información obtenida en el año 2017 para comprobar si las variables con las se trabajó, habían sufrido alguna modificación.

La elección de la base de datos del Instituto Nacional de Estadística (INE) como referencia para la realización del estudio queda justificada de acuerdo a la cobertura de información de las localidades castellano-leonesas, que poseían un censo de habitantes mayor de 5000 habitantes; y por otra parte, el periodo de búsqueda seleccionado (2017-2021). Se considera, por tanto, que la base de datos del INE constituye una herramienta óptima y acorde con la estrategia de búsqueda desarrollada en esta investigación.

2.2. Objetivos y cuestiones de la investigación

El objetivo general de este estudio de mapeo sistemático, es conocer las ludotecas de la comunidad autónoma de Castilla y León que cuentan con normativas que regulen los procesos de participación familiar. Tomando como referencia las orientaciones de Petersen et al. (2008) y las conclusiones obtenidas tras la revisión bibliográfica realizada, se diseñan un total de nueve cuestiones que facilitarán la estructuración y la organización de la información obtenida hasta la fecha, justificando de este modo los objetivos del estudio.

Tabla 2. Cuestiones Planteadas en la investigación

Cuestiones Planteadas en la investigación	Objeto de cada cuestión
¿Existen normativas que regulen el funcionamiento de estos servicios?	Conocer la existencia de normativas que regulen el funcionamiento de las ludotecas
¿Existen ludotecas sostenidas por recursos públicos?	Conocer la existencia de ludotecas sostenidas con fondos públicos
¿Existen normativas locales que regulen la participación familiar en las ludotecas?	Conocer la existencia de normativas que regulen los procesos participación familiar en las ludotecas
¿Cuál es principal objetivo del servicio analizado?	Identificar los objetivos sobre los que se proyecta el servicio
¿Poseen programaciones educativas y formativas?	Identificar la existencia de programaciones formativas y educativas orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios
Si existe participación familiar en la ludoteca, ¿en qué consiste?	Identificar el tipo de participación desarrollada en la ludoteca
¿Facilitan la participación de los padres en las sesiones de juego?	Identificar las ludotecas que fomentan la implicación de la familia en el juego, aunque no existan normativas que regulen esta práctica
¿Cuál ha sido la evolución de estos servicios tras la pandemia?	Conocer la evolución del servicio ludotecario después de la pandemia
¿Se refleja en las normativas la necesidad de formación específica para la dirección y gestión de estos centros?	Conocer si las normativas de las ludotecas manifiestan la necesidad de una formación específica para llevar a cabo la dirección y la gestión de las mismas

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, con el fin de realizar la búsqueda de las localidades y sus recursos lúdicos, se definen las etiquetas de búsqueda a consultar con el propósito de acceder a la información que se busca.

2.3. Filtrado de resultados

Después de obtener los primeros resultados sobre las localidades, se procedió a su filtrado de acuerdo con criterios de inclusión y exclusión definidos previamente. Se incluyeron los datos que cumplieran CI1, CI2, CI3, CI4, mientras que se excluyen aquellos que cumplieran CE1, CE2, CE3, CE4.

Criterios de inclusión

CI1: localidades de más 5000 habitantes

CI2: Existencia de ludoteca municipal

CI3: Existencia de normativas que regulen el funcionamiento del servicio

CI4: Contempla la normativa a la familia como usuaria del servicio

CI5: Desarrolla actividades, programaciones.... en la que se incluya a la familia en la dinámica del servicio

CI6: Se manifiesta la necesidad de formación de los profesionales

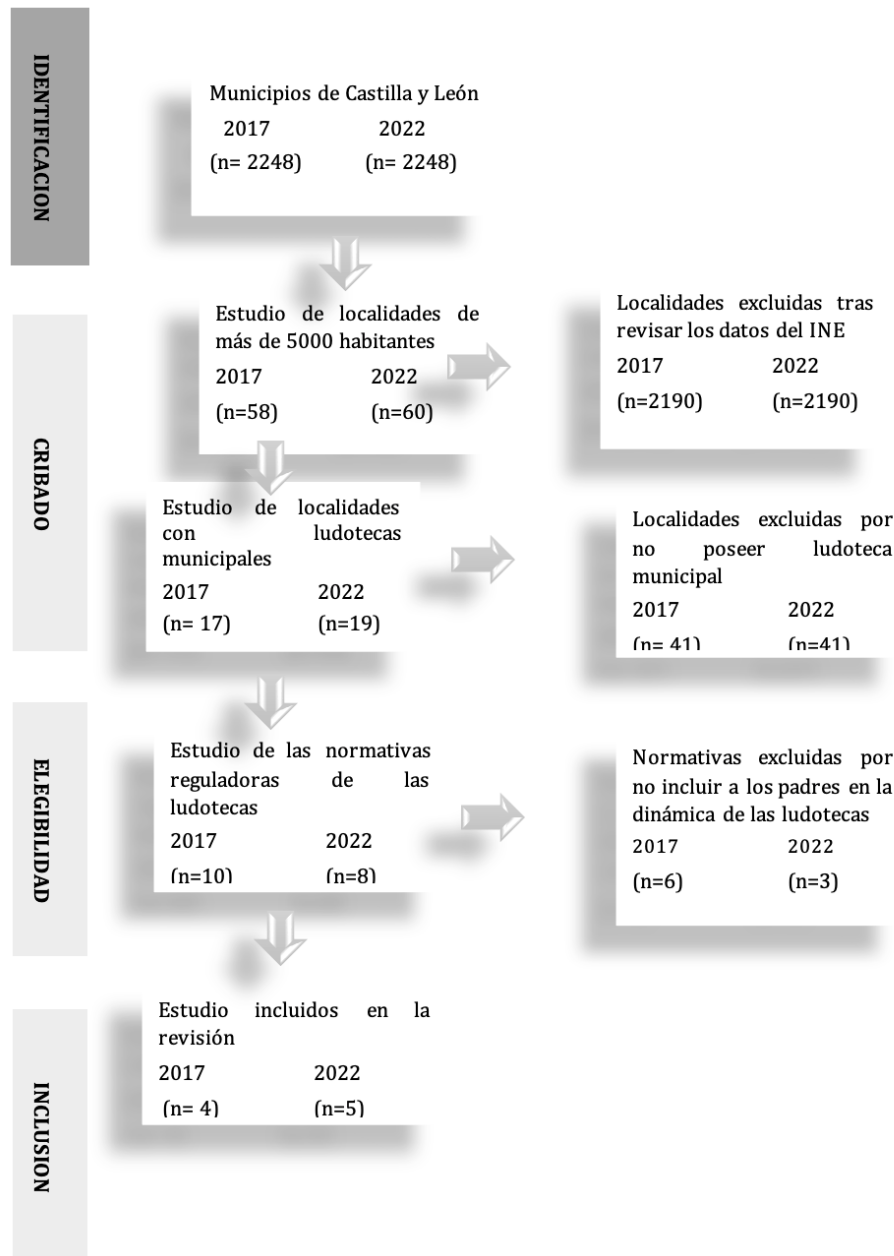
Criterios de exclusión

CE1: Localidades menores de 5000 habitantes

CE 2: Inexistencia de ludoteca municipal.

- CE3: Inexistencia de normativas que regulen el funcionamiento de las ludotecas
- CE4: No contemplar a la familia como usuaria del servicio
- CE5: No desarrollar programaciones específicas para la familia
- CE6: No se manifiesta la necesidad de formación de los profesionales

Figura 1: Diagrama de flujo acorde a la declaración PRISMA, 2009



Fuente: Elaboración propia.

2.4. Clasificación de la información

Tras el proceso de filtrado se seleccionan un conjunto de centros situados en unas localidades concretas cuyos responsables tendrán que responder a las preguntas establecidas en la investigación a través de entrevistas telefónicas y cuyas respuestas serán clasificadas en varias categorías.

2.5. Tipo de investigación

De acuerdo al tipo de investigación desarrollada se establece la siguiente clasificación:

- Teórica o conceptual: representan las normativas reguladoras de servicios ludotecarios y los trabajos de investigación sobre participación familiar en las ludotecas. Éstos han aportado un estado de la cuestión, propuestas y modelos teóricos.

- Estudio y análisis de casos: trabajos orientados hacia el análisis de las normativas específicas (regionales, locales) reguladoras del funcionamiento de estos servicios socio comunitarios.
- Reflexiones críticas: trabajos cuyo objeto fundamental ha sido aportar una valoración crítica en torno a la articulación de las ludotecas.
- Aportaciones metodológicas: trabajos que poseen una aportación metodológica específica que aporta valor a las variables

Para la recogida de información, se diseña una tabla de doble entrada en la cual se especifican en las columnas, los criterios de inclusión y exclusión y en las filas, los términos municipales de más de 5000 habitantes que se han seleccionado para el desarrollo del estudio. Las investigadoras deben rellenar una plantilla de registro en la que reflejarán la situación autonómica en el gráfico mediante diferentes colores, con el fin de facilitar la consulta visual de los datos que se obtienen en la investigación.

2.6. Temática de la investigación.

La temática de la investigación está claramente orientada a mejorar los procesos participativos de la familia en las ludotecas como indicador de calidad. Centra su interés en temas relacionados con la calidad de servicios, procesos dinamizadores como posibilitadores de procesos de colaboración en la gestión de los centros, formación de los agentes involucrados, y trabajos que abordan aspectos legales.

3. Análisis y discusión

En este proceso, inicialmente, intervienen dos investigadoras que realizan una primera investigación sobre el tema a tratar, realizando posteriormente una reunión para proceder a la puesta en común de la información y de los resultados recopilados, así como para resolver los conflictos que surgen durante este primer sondeo, y finalmente participa un tercer investigador que tratará de resolver los conflictos que no habían sido resueltos. A continuación, se procederá al análisis de los resultados obtenidos en el estudio.

Tras aplicar los criterios de inclusión y exclusión establecidos en la investigación la búsqueda inicial realizada en 2017 arroja un total de 58 municipios que cuentan con más de 5000 habitantes (incluidas las capitales de provincia). Analizando los datos de padrón tomados desde el INE a fecha 10 de junio de 2022 este número se ha visto incrementado en dos municipios que han alcanzado una cifra superior a los 5000 habitantes censados. De los municipios estudiados 13 han ganado población y uno la ha perdido en los últimos cinco años.

En 2017 a través de entrevistas informales realizadas telefónicamente, se pueden conocer información más relevante para la investigación en base a los criterios de inclusión y exclusión establecidos previamente. A través de estas entrevistas se extrae que 17 localidades cuentan con ludoteca municipal, cabe mencionar que de 11 de los 58 municipios consultados no se obtiene contestación. De las 17 localidades que disponen de este servicio, 10 de ellas cuentan con una normativa que lo regula y en cuatro de ellas se refleja a los padres como usuarios activos del servicio, así como de las actividades programadas, y de los recursos e instalaciones que se ofertan para toda la familia (padres e hijos).

Una vez analizadas las normativas a las que se tiene acceso en la investigación, se percibe a través de su visión y sus objetivos, en relación con la participación de la familia en las ludotecas, que este servicio se ofrece como un recurso que facilita la conciliación familiar y que además proporciona orientación y asesoramiento sobre cuestiones pedagógicas a los padres.

El análisis de las ludotecas cinco años más tarde, determina que dos municipios más que en el periodo anterior cuentan con ludoteca municipal, es decir que son 19 en total. Durante este periodo de tiempo, tres ludotecas han cerrado como consecuencia de la pandemia y 4 han abierto sus puertas. Del total de las ludotecas analizadas, en ocho existe normativa reguladora del funcionamiento del servicio y en cinco se contempla a la familia como usuaria de estas instalaciones. En relación a los objetivos y las finalidades por las que se crean las ludotecas, se repite la conciliación familiar como principal motivo de apertura del servicio ludotecario. La participación familiar en actividades, programas y recursos se ve reducida a tres centros en los que los padres tienen la misma importancia que los niños, diseñándose actuaciones en las que todos los miembros de la familia constituyen agentes activos en el desarrollo de los diversos programas que se llevan a cabo.

En relación a la necesidad de formación de los responsables de estos centros, solo en tres se pone de manifiesto este aspecto.

4. Conclusiones

Una organización que persigue la calidad y la excelencia, supera las expectativas de sus grupos de interés, se esfuerza por la mejora continua, junto al compromiso y la responsabilidad, pero, sobre todo, tiene muy claro el "para qué". No se puede hablar de calidad de una manera genérica, sino que hay que concretarla en hechos, en

sistemas y en planes operativos que aporten valor a los usuarios, a los profesionales y a la comunidad, tratando de eliminar o reducir las desigualdades sociales, económicas y culturales manifiestas.

Lindsay y Evans (2008) consideran que instituciones como las socioeducativas no generarán ningún tipo de beneficio tangible, por lo que su calidad solo podrá ser el resultado de la comparación subjetiva de los clientes con la atención prestada, con las experiencias vividas y las expectativas de las mismas (Santamaría y Mejías, 2013). Por esta razón, la participación familiar en las ludotecas se convierte en un atributo susceptible de ser analizado, a través de escalas en las que se puedan identificar las variables que determinan estos procesos que contribuyen a dotar de calidad a estos espacios de ocio y desarrollo.

La planificación y la calidad son imprescindibles para dirigir y orientar los recursos y los procesos de acuerdo con las necesidades de los servicios y de los usuarios. Paralelamente, es necesario garantizar la creatividad, la capacidad inventiva y emprendedora, al mismo tiempo que el uso de la tecnología con un carácter más complejo, obligando a reforzar los sistemas de formación, educación y especialización, y a fortalecer su interconexión con los servicios y con las necesidades de las personas. En una realidad global y diversa es imprescindible el desarrollo de una especialización acorde con las posibilidades institucionales y sociales. Por este motivo es necesaria la mejora de los procesos de participación familiar desarrollando espacios de creación de un entorno favorable a la absorción y la exploración de las necesidades individuales y colectivas. Conseguir esto será cada vez más el resultado de un proyecto global, consensuado, interdisciplinar y coherente, mediante un esfuerzo sostenido en el tiempo, que no es el fruto de una solución unidireccional o no participativa que se pretenda aplicar de una manera aislada e instantánea (Elcano, 1996).

Referencias

- Accent, (1996). Escuela de animadores. Recuperado el 25 de mayo de 2022 de <https://drive.google.com/file/d/15yh1fX3DOXLell9gXETwrJl-SfWuyb1t/view>
- Álvarez, C. (1987). El juego infantil. En J. Mayor (Coord.). *La psicología en la escuela infantil* (pp. 556-584). Madrid: Anaya.
- Ayensa, E. (2010). *Retos de las organizaciones del tercer sector en el modelo de bienestar: implantación de sistemas de gestión de calidad total y compromiso organizativo* (Tesis Doctoral. Universidad de La Rioja, España). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=20245>.
- Berg, L.E. (1999). Developmental play stages in child identity construction: An interactionist theoretical contribution. *International Journal of Early Childhood*, 31(1), 11-24. <https://doi.org/10.1007/BF03166727>.
- Caride, J.A. (2014). Del ocio como educación social a la pedagogía del ocio en el desarrollo humano. *Edetania: Estudios y Propuestas Socioeducativas*, 45, 33-54. <https://revistas.ucv.es/edetania/index.php/Edetania/article/view/17>.
- Caride, J.A., Lorenzo, J.J. y Rodríguez, M.Á. (2012). Educar cotidianamente: el tiempo como escenario pedagógico y social en la adolescencia escolarizada. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 20, 19-60. https://doi.org/10.7179/PSRI_2012.20.01.
- Celdrán-Bernabeu, M. A., Mazón, J. N., Ivars-Baidal, J. A. & Vera-Rebollo, J. F. (2018). Smart Tourism. Un estudio de mapeo sistemático. *Cuadernos de Turismo*, (41). <https://doi.org/10.6018/turismo.41.326971>.
- Colmenares, O. y Saavedra, J.L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(4). <http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>
- Decreto 354/2003, de 16 de septiembre, por el que se regula las ludotecas como centros de servicios sociales y se establecen sus requisitos, DOG, núm. 187, de 26 de septiembre de 2003. https://www.xunta.gal/dog/Publicados/2003/20030926/Anuncio19C3E_es.html
- Decreto 94/2009, de 9 de juny, pel qual es regulen les ludoteques, DOGC, núm. 5401, de 9 de juny de 2009. <https://portaljuridic.gencat.cat/eli/es-ct/d/2009/06/09/94>.
- Del Río, M.C. y Martínez, M. (2007). Tendencias en la investigación empírica en el ámbito de la gestión de la calidad. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 13(1), 91-102. <http://hdl.handle.net/10419/54407>.
- Duque, E.J. (2005). Revisión de los modelos de evaluación de la calidad del servicio. *Revista Innovar*, 25(15), 64-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512005000100004&script=sci_abstract
- Elcano, I.U. (1996). *Análisis comparativo de alternativas de desarrollo tecnológico: Estados Unidos, Japón y Europa*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- Frost, J.L., Wortham, S.C. y Reifel, R.S. (2008). *Play and child development*. New Jersey: Pearson/Merrill Prentice Hall Upper Saddle River.
- Fundación Crecer Jugando, Recuperado el 27 de mayo del 2022 de <https://crecerjugando.org/>
- Garfella, P. (1997). El devenir histórico del juego como procedimiento educativo: el ideal y la realidad. *Historia de la Educación*, 16, 133-154. <https://revistas.usal.es/index.php/0212-0267/article/view/10531>
- Güiteras, À. (2012). La relación entre público y privado en los Servicios Sociales: el papel del Tercer Sector. *Cuadernos de Trabajo Social*, 25(1), 125-132. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2012.v25.n1.38439
- Henricks, T. (2008). The nature of play: An overview. *American Journal of PLAY*, 1(2), 157-180. <https://www.museumofplay.org/journalofplay/issues/volume-1-number-2/>
- ICONG (2015). *Norma ONG calidad*. Instituto para la calidad de las ONGS. <https://icong.org/herramientas/norma-calidad-ong-v5/>
- Krippendorff, K. (2018). *Content analysis: An introduction to its methodology*. Sage publications Ltd.
- Ley 1/2007, de 7 de marzo, de Medidas de Apoyo a las Familias de la Comunidad de Castilla y León (Ley 1/2007, 7 de marzo). *BOCYL*, núm. 52, 2007, 14 de marzo. Referencia: BOCYL-D-14032007-1. <https://bocyl.jcyl.es/boletin.do?fechaBoletin=14/03/2007>
- Linaza, J.L. (2013). El juego es un derecho y una necesidad de la infancia. *Bordón*, 65(1), 103-118. <https://recyt.fecyt.es/index.php/BORDON/article/view/brp.2013.65107>
- Lindsay, J.R. y Evans, J. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: CengageLearning.
- Loizos, C. (1967). Play Behaviour in Higher Primates. A Review. En D. Morris (Ed.), *Primate Ethology*. Chicago: Aldine.
- Martín, M. (2001). *La calidad educativa en un mundo globalizado: intercambio de experiencias y perspectivas*. Alcalá: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Alcalá.
- Martínez, J.L. (1993). El modelo etológico y la psicología evolutiva. *Aula*, 5, 23-31. <http://revistas.usal.es/index.php/0214-3402/article/view/3271>
- Paredes, J. (2002). Aproximación teórica a la realidad del juego. En J.A. Moreno Murcia (Coord.), *Aprendizaje a través del juego* (pp. 11-31). Malaga: Aljibe.

- Perinat, A. (1980). Contribuciones de la etología al estudio del desarrollo humano y socialización. *El Basilisco*, 11, 27-34.
- Petersen, K., Feldt, R., Mujtaba, S. y Mattsson, M. (junio de 2008). Estudios de mapeo sistemático en ingeniería de software. En *12th International Conference on Evaluation and Assessment in Software Engineering (EASE) 12* (pp. 1-10). https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052018000500045&script=sci_arttext_plus&tIng=es
- Resolución 70/1 de la Asamblea General de las Naciones Unidas "Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible" A/RES/70/1 (25 de septiembre de 2015). <http://undocs.org/es/A/RES/70/1>
- Santamaría, R. y Mejías, A. (2013). Análisis de la calidad de los servicios académicos: estudio de caso en Universidad Venezolana. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, III* (11), 67-74.
- Segovia, N. (2015). *Cuadernos de calidad, II*, 25-28.
- Valdemoros, M.Á., Ponce de León, A., Sanz, E. y Caride J.A. (2014). La influencia de la familia en el ocio físico-deportivo juvenil: nuevas perspectivas para la reflexión y la acción. *Arbor*, 190(770), 192. <https://doi.org/10.3989/arbor.2014.770n6013>